

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian dalam bab-bab sebelumnya, terlihat bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Penggunaan Fitur JakLapor dengan Kepuasan Masyarakat Pada Kinerja Pelayanan Publik Pemprov DKI Jakarta. Pengaruh tersebut dapat dikatakan kuat, yaitu sebesar 51,2%. Selain itu, pengaruh tersebut bersifat positif.

Dengan demikian, dapat disimpulkan sesuai dengan teori difusi inovasi, bahwa teknologi yang menjadi sebuah inovasi dan didifusikan fungsinya serta pesan di dalamnya pada masyarakat yang beraktivitas di kota Jakarta berupa fitur JakLapor tersebut terbukti bermanfaat pada kepuasan masyarakat. Masyarakat Jakarta pengguna fitur Jaklapor ini juga dapat dikategorikan dalam kategori inovator, atau orang-orang yang siap mencoba hal-hal baru. Fitur JakLapor dapat membantu meningkatkan pelayanan publik yang diberikan oleh Pemprov DKI Jakarta sehingga berpengaruh pada kepuasan masyarakat akan kinerja pelayanan publik Pemprov DKI Jakarta.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran terkait penggunaan fitur JakLapor yang digunakan sebagai pelayanan publik di DKI Jakarta, yaitu:

1. Untuk pemerintah diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanan publik di DKI Jakarta melalui fitur JakLapor agar pelayanan publik yang diberikan lebih baik dan dapat dirasakan dampaknya oleh masyarakat.
2. Untuk masyarakat diharapkan mampu memanfaatkan fasilitas pelayanan publik yang sudah disediakan oleh pemerintah, seperti JakLapor, agar pelayanan publik di DKI Jakarta dapat berjalan lebih baik.

3. Untuk penelitian selanjutnya, perlu dilihat bagaimana keberlanjutan dari suatu penerapan teknologi dalam pelayanan publik, hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda seperti kualitatif, dan juga dengan meneliti lebih dalam lagi mengenai fitur-fitur lainnya di aplikasi JAKI.
4. Untuk selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam bidang ilmu komunikasi, maupun bagi penelitian selanjutnya.